

参加申込要領

◆参加費用（※1名あたり・消費税込み）

区 分	参加費（消費税込み）
企画委員	165,000円
会員（正会員/準会員）	198,000円
一般	231,000円

◆複数申込割引参加費用（2名以上お申込み参加の場合、追加1名につき）
（例：会員で2名お申込みの参加費用の合計は、税込で308,000円となります）

区 分	参加費（消費税込み）
企画委員	121,000円
会員（正会員/準会員）	132,000円
一般	143,000円

※参加費には消費税10%を加算しております。
※各回の詳細案内は開催の1〜2週間前に別途ご参加者へメールでお送りします。
※参加申込の郵送はございません。

◆参加申込方法
小会ホームページ内、専用申込フォームよりお手続きいただけます。
下記に必要事項ご記入の上、PDFをメール添付にて事務局へ送付ください。

◆参加料支払方法
ご請求書は申込責任者様宛てにPDFダウンロード用URLをメールにて
お送り致します。それ以外をご希望の方はご要望欄にご記入下さい。
ご請求書に記載のお支払い期限までにお手続きをお願いいたします。

会員制度のご案内

公益社団法人企業情報化協会は、法人を対象とした会員制度を設け、セミナー参加料
割引をはじめ各種サービスを提供しております。
会員外の方はこの機会に是非ご入会ください。
資料請求先：顧客ネットワークセンター（TEL 03-3434-6677）

個人情報の取り扱いについて

今回、ご記入いただきました皆様の個人情報は、本催し（カンファレンス・セミナー・研究
会）に関する確認・連絡および各種諸手続きのため機密保護契約を締結した業務委
託先（事務局協力会社および発送業者）に預託することがありますのであらかじめご承
知ください。

お問合せ・お申し込み先

公益社団法人企業情報化協会（IT協会）
サービス・ホスピタリティ研究会事務局
〒105-0011
東京都港区芝公園3-1-22 日本能率協会ビル3階
TEL：03-3434-6677 FAX：03-3459-1704
MAIL：info@jiit.or.jp

ホームページはこちら



第14期サービス・ホスピタリティ研究会 参加申込書

MAIL送信先：info@jiit.or.jp／事務局 宛

※ご請求書は申込責任者様宛てにPDFダウンロード用URLをメールにてお送り致します。それ以外をご希望の方はご要望欄にご記入下さい。

ふりがな		ふりがな		申込区分 ※複数欄へチェックを入れてください
会社名 (正式名称)		事業所名		☐ 企画委員 ☐ 企業情報化協会正会員・準会員 ☐ 一般(会員外)
所在地	〒			
ふりがな		Ｅメール		TEL(市外番号もご記入ください)
申込責任者名				
所属		役職		
ご要望記入欄				
参加者①	ふりがな	所属		
	氏名	役職		
	〒	TEL	FAX	
	所在地	Ｅメール	(申込責任者と異なる場合に記入ください)	
参加者②	ふりがな	所属		
	氏名	役職		
	〒	TEL	FAX	
	所在地	Ｅメール	(申込責任者と異なる場合に記入ください)	



第14期 サービス・ホスピタリティ研究会

～マニュアルから一歩抜け出した顧客対応を目指して～

開催期間 2025年8月～2026年1月(全5回)
開催方法 会場(東京プリンスホテル他)/オンライン併催

第14期の主な研究テーマ

ホスピタリティ 組織文化醸成 次世代幹部人財育成

【本研究会の特徴】ホスピタリティとITの融合事例学習で「生産性改革」に貢献できる
ホスピタリティ人財の「育成と活用」の実行力が身に付く
優れた方との「差」を認識し、自身の「問題」を発見できる

企画委員長  原 尚子氏 株式会社IDホールディングス 常務執行役員 コーポレート戦略部	企画副委員長  高橋 聡子氏 NTTドコモビジネス株式会社 執行役員 プラットフォームサービス本部 コミュニケーション&アプリケーションサービス部長	企画副委員長  中山 由美子氏 東京電力エナジーパートナー株式会社 監査役
---	---	--

第14期 サービス・ホスピタリティ研究会

～マニュアルから一歩抜け出した顧客対応を目指して～

開催の目的

真のサービス・ホスピタリティとは何かを考察してまいりました本研究会も、今年で14年目を迎えます。

昨今の社会環境変化やテクノロジーの急速な進化は顧客接点の在り方やサービス提供の在り方に大きな変革をもたらしました。しかしながら、時代背景が変わったとしても、「ホスピタリティの本質」そのものは変わらず、時代背景や、顧客ニーズの変化に合わせて、ホスピタリティを実現する手法を革新し続けていくものだと考えております。

顧客接点で心理的付加価値を加えることにより利益を生み出すサービスやホスピタリティ重視の考え方においては、そこで働いている人材が企業の顧客価値創造や維持のカギを握っています。なかでも特に模倣しにくく継続性のある競争価値を生み出すことができるのは、人材が持つ知識、能力、技術などの無形資源です。

本研究会は、「ホスピタリティの本質」を再確認するとともに、従来の講義中心型から一歩進め、参加者が主体的に思考・対話・実践するプログラム構成としました。グループディスカッションや個人ワークを通じて、他業種の知見や成功事例を共有しながら、ホスピタリティを実現するための実践的なアプローチを探索します。

基本スケジュール

時間	内容
13:00	集合
13:00～13:30	委員長・副委員長挨拶/コーディネーターによる問題提起
13:30～14:10	講演①
14:10～15:10	グループ討議・発表・質疑応答
15:20～16:00	講演②
16:00～17:00	グループ討議・発表・質疑応答
17:00～17:15	委員長・副委員長・コーディネーターによる総括

会合によって開催方法やスケジュールが変更となる場合がございます。
各会合の詳細につきましては、開催10日～1週間前までを目処に、ご参加者様へメールにてご案内いたします。

本プログラムはご参加者様の主体的な参加を目的としているため、全会合を通して同じ方にご出席いただくことを推奨しております。
代理出席をされる場合、それまでの内容のお引継ぎをされることをお勧めいたします。

第14期サービス・ホスピタリティ研究会企画委員一覧

【企画委員長】 原 尚子	株式会社IDホールディングス 常務執行役員 コーポレート戦略部	【コーディネーター】 和泉 祐子	カルディアクロス 代表
【企画副委員長】 高橋 聡子	NTTドコモビジネス株式会社 執行役員 プラットフォームサービス本部 コミュニケーション&アプリケーションサービス部長	【アドバイザー】 西明 珠紀	エクシオグループ株式会社 執行役員/ARCOJapan株式会社 代表取締役社長
堀江 亜季	イーデザイン損害保険株式会社 東京お客さまサポートセンター マネージャー	茨木 久美	東京電力ホールディングス株式会社 フェロー 福島第一廃炉推進カンパニー
大西 美佳	インサイト株式会社 代表取締役	橋・フクシマ 咲江	G&S Global Advisors Inc. 代表取締役社長
長掛 文子	ウィズユー株式会社 代表取締役	小林 洋子	国立研究開発法人 宇宙航空研究開発機構 (JAXA) 監事
土屋 優子	SCSKサービスウェア株式会社 ビジネスサービスグループ BPM推進本部 BPM推進第一部 部長	川上 直美	株式会社ファンケル ファンケル大学 研修部 ビューティークループ 課長
光安 史枝	NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社 マーケティング・アナリティクス部 担当部長	萬年 良子	株式会社エイチ 管理部 C/S部門統括 取締役 CSO
向井 万里子	NTTコムチェオ株式会社 経営企画部 担当課長	赤間 朋美	大樹生命保険株式会社 人の大樹プロジェクト推進室 室長
蛭田 由美	株式会社NTT東日本サービス 営業推進部 デジタルオペレーション部 営業企画部門 営業企画担当 担当課長	倉光 ひとみ	チューリッヒ保険会社 ダイレクト事業本部 カスタマーケアセンター アシスタントマネージャー
田中 陽子	エム・ユー・コミュニケーションズ株式会社 人事本部 能力開発部 部長代理	野本 孝史	株式会社T&K TOKA 業務部 部長
石井 晴子	エンカレッジ・テクノロジー株式会社 カスタマーサポート部	土屋 美奈	株式会社TMJ 取締役執行役員
林 麻貴	株式会社大塚商会 技術本部 たよれーる戦略推進室 品質管理課 課長	瀬川 純子	東京電力エナジーパートナー株式会社 CX向上室 お客さま相談室 お客さま相談室長
吉田 登志子	オリックス生命保険株式会社 カスタマーサービス東京コールサービス第一チーム チーム長	中尾 順子	トランスコスモス株式会社 CX統括DCC総括人財戦略本部 本部長
富田 広美	花王株式会社 生活者コミュニケーションセンター マネージャー	池田 紀美江	株式会社日本能率協会コンサルティング ビジネスイノベーション本部 クライアント・エンゲージメントセンター センター長
作間 奈穂子	キューアンドエー株式会社 人事本部 執行役員	浅野 唯	ネスレ日本株式会社 マーケティング&コミュニケーションズ本部 コンシューマーエンゲージメントサービス部 リーダー
奥生 佳代	株式会社キューブシステム 事業企画部 部長代理	一倉 広美	パーソルコミュニケーションサービス株式会社 経営企画室 シニアマネージャー
伊藤 寛貴	クオリカ株式会社 プラットフォームサービス事業部 主査	外山 裕梨	パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社 ワークスデザイン事業本部 サービスデザイン統括部 サービス戦略部 サービスイノベーション課
関根 紀子	サイボウズコネクシィー株式会社 代表取締役社長	中田 京子	株式会社バンダイ プロダクトマネジメント部 相談センターチーム マネージャー
塚本 わかば	株式会社CAC Holdings 経営企画部 サステナビリティ経営推進グループ グループ長	熊谷 優子	株式会社日立システムズ・パワーサービス ICTサービス事業部 ビジネスサービス本部 データビジネスサービス部
岩崎 也才志	株式会社ジェーシービー コミュニケーション推進部 推進役	上坂 優太	カスタマーサービスグループ 技師
藤谷 博子	新日本製薬株式会社 カスタマーサービス推進課 課長	酒井 貴美子	Video Touch株式会社 代表取締役 CEO
一林 信亮	株式会社セブン銀行 バンキング統括部コンタクトセンター 調査役	杉山 佳之	株式会社ファンケル ファンケル大学 研修部 コンタクトセンターG
高尾 嘉大	CENTRIC株式会社 管理本部 部長	大野 美日	三井住友カード株式会社 東京コンタクトセンター 課長
飛澤 優也	SOMPOダイレクト損害保険株式会社 お客さまサービス部 お客さまサービス企画室 課長	板本 みどり	株式会社三井住友銀行 事務統括部 グループ長
飛田 明子	第一生命保険株式会社 コンタクトセンター統括部 東京コンタクトセンター マネジャー	山崎 裕子	ヤマトコンタクトサービス株式会社 宅急便CC統括部 課長
田野邊 明香	ダイキン工業株式会社 サービス本部 東日本コンタクトセンター 企画グループ グループリーダー	大江 華代	ヤンセンファーマ株式会社メディカルアフェアーズ本部 メディカルオペレーションエクセレンス部 メディカルインフォメーションセンター

2025年7月現在(※敬省略・順不同)

研究テーマ・プログラム

※一部プログラムには仮題が含まれます

第1回 8月21日(木)| 顧客接点部門 ～組織文化の維持、継承～

(会場開催)

基調対談	株式会社IDホールディングス 常務執行役員 コーポレート戦略部 原 尚子氏	カルディアクロス 代表 和泉 祐子氏	パネルディスカッション
原氏より ホスピタリティ研究は顧客とのコミュニケーションのあり方の追求、すなわち組織マネジメントの基本から起こります。当研究が掲げることは、組織の成長・成長力・さらにはキャリア形成という価値、また次世代幹部候補生の育成に関わるという社会還元にも貢献したいと考えています。			プログラム後編は、サイボウズ・コネクシィー株式会社 代表取締役社長 関根様を交え3名で、パネルディスカッションを行います。
和泉氏より ホスピタリティあふれる人材を育てるためには、組織文化は非常に重要です。細かく指示を出さずとも、お客様のために最良の方法を考えて行動する、そのためにはまず自分から信頼かつ尊重されていること、そしてホスピタリティ実践の権限を付与されていること、この二点が必要不可欠であります。第14期は「組織文化」と「担い手」という観点で、皆さまで一緒にホスピタリティを研究します。			

Moderator

カルディアクロス 和泉 祐子氏

Panelist

株式会社IDホールディングス

サイボウズ・コネクシィー株式会社

常務執行役員

代表取締役社長

コーポレート戦略部 原 尚子氏

関根 紀子氏

第2回 10月3日(金)| 顧客接点部門 ～組織の理想像を考える～

(会場開催)

最高の顧客体験を創出する：

CS本部の挑戦とミッション・ビジョンの浸透

CS部が「お客様へ最高の顧客体験を」目指す姿勢と、ミッション・ビジョン浸透への取り組みをご紹介します。顧客の声 (VOC) をデータ分析に活かし、課題解決と満足度向上を追求。全社的な理解と共感を深めるため、社内コミュニケーション活性化、研修、評価制度への組み込み等、組織文化を醸成する施策を事例を交え解説。

楽天トータルソリューションズ株式会社

CS部 お客様相談室

室長 柳澤 貴志氏

Group Discussion

徹底議論！人と組織の理想像とは

グループ毎のディスカッションを通して、各社の施策や現状を共有、本テーマ解決への具体的な対応を探る。

ディスカッションテーマ（案）

- ・企業文化を維持・発展するために必要な人材力とは
- ・ホスピタリティを実現する企業・組織文化とは何か



第3回 11月5日(水)| 現地見学会@株式会社ファンケル(神奈川県横浜市)

創業理念に基づく顧客対応の追求と組織連携の取り組み

Special Program ファンケル ヒストリーミュージアム見学

ファンケルの創業理念である「正義感を持って世の中の『不』を解消しよう」という想いのもと、目指す顧客対応の姿と、それを支える教育や「お客様の声」を中心に据えた社内各組織との連携についてご紹介いたします。

株式会社ファンケル

カスタマーサービス本部 カスタマーリレーション部

部長 小田 啓之氏



※お写真はファンケル様からご提供いただきました

第4回 12月2日(火)| 企業事例からホスピタリティを考察する

(オンライン開催)

AI活用を通じたコンタクトセンターの成長

みずほ銀行のコンタクトセンターは「お客さまの人生やビジネスの成長・成功のために、便利で安心なパートナーとして寄り添い、ともに歩む」をパーパスと定め、日々のお客さま対応を行っています。
近年、生成AIの積極活用を通じて顧客体験向上やオペレーター体験向上に取り組みとともに、未来のコンタクトセンターのあり方を構想し、試行錯誤しています。今回はその一部をご紹介します。

株式会社みずほ銀行

カスタマーリレーション推進部

部長 千田 知洋氏

丸井グループの事例「コールセンターレボリューション」

「マニュアルから抜け出した顧客対応」を実現するには、「創造力を発揮するチーム」を作る必要性があります。その実現に向け、丸井グループでは「フロー状態に入りやすい社員比率」を2030年までに60%まで高めるという目標を掲げ、取り組みを進めています。本講演では『働く「意味」を再発見する』コールセンターの事例共有、対話を通し、普遍性のある「創造力を発揮するチーム作り」について考える場になりたいと思います。

株式会社 丸井グループ

人事部

部長 原田 信也氏

第5回 2026年1月15日(木)| 顧客接点部門 ～組織の未来を紡ぐ～

(ハイブリッド開催)

Group Discussion

最終議論！組織と自分 ～未来の姿を考える～

ホスピタリティを実現し組織を発展させるため、どのようなアクションが必要なのか。グループ毎のディスカッションを行います。その後、全体発表で各グループの情報を共有します。理想の組織構築実現に向けた貴重なヒントを得る機会です。

ディスカッションテーマ（案）

- ・ホスピタリティ実現のために自社、自組織で取り組むべきことはなにか
- ・今、自身が取るべき「ネクストアクション」を考える

Individual Work & Presentation time

前半は、第1回～第4回までで吸収いただいたことを最大限に活用し、どのように組織を発展させるか、未来の自分はどのようにありたいのか、明日からどのようなアクションを取るのか、具体的な行動目標を個人ワークで考えていただきます。

後半は、お一人ずつ行動目標を宣言いただくプレゼンテーションを行います。真剣に学んだこと、考え抜いたものをアウトプットする貴重な時間です。